

2021年 3月10日

各位

会 社 名 株式会社ソフトフロントホールディングス
代表者名 代表取締役社長 野田 亨
(J A S D A Q ・ コード 2 3 2 1)
問合せ先 グループ業務推進室 室長 鈴木 雅博
電 話 03-6550-9270

自然会話 AI プラットフォーム「commubo」バージョン 3 コールセンターの電話呼量に応じて AI ロボットがリアルタイムに連動対応 コストパフォーマンスに優れたメジャーアップデート ～ 2021 年 4 月提供開始 ～

株式会社ソフトフロントホールディングス（住所：東京都千代田区、代表取締役社長：野田亨、以下、ソフトフロントホールディングス）の子会社である株式会社ソフトフロントジャパン（住所：東京都千代田区、代表取締役社長：高須英司、以下、ソフトフロントジャパン）は、自然会話 AI プラットフォーム「commubo（コミュボ）」を 2021 年 4 月にバージョン 3 にメジャーアップデートし、主にコールセンターにおける電話呼量に応じて AI ロボットがリアルタイムに連動、自動的に応対することが可能となることをお知らせします。

【添付資料】

自然会話 AI プラットフォーム「commubo（コミュボ）」バージョン 3
コールセンターの電話呼量に応じて AI ロボットがリアルタイムに連動対応、コストパフォーマンスに優れたメジャーアップデート
～2021 年 4 月提供開始～

以 上

自然会話 AI プラットフォーム「commubo」バージョン 3 コールセンターの電話呼量に応じて AI ロボットがリアルタイムに連動対応 コストパフォーマンスに優れたメジャーアップデート

～ 2021 年 4 月提供開始 ～

株式会社ソフトフロントホールディングス（住所：東京都千代田区、代表取締役社長：野田亨、以下、ソフトフロントホールディングス）の子会社である株式会社ソフトフロントジャパン（住所：東京都千代田区、代表取締役社長：高須英司、以下、ソフトフロントジャパン）は、自然会話 AI プラットフォーム「commubo（コミュボ）」を 2021 年 4 月にバージョン 3 にメジャーアップデートし、主にコールセンターにおける電話呼量に応じて AI ロボットがリアルタイムに連動、自動的に対応することが可能となることをお知らせします。

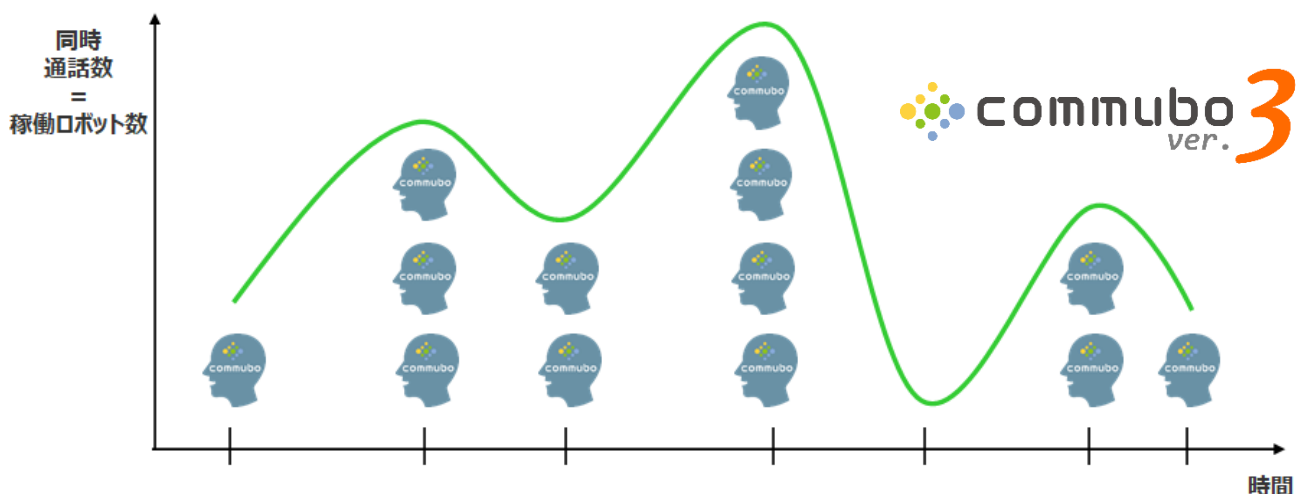
自然会話 AI プラットフォーム「commubo」は、目的に沿って継続的に人との会話を実現する AI ロボットサービス（ボイスロボットサービス）ですが、2018 年 10 月発売以来、様々な業界の企業様に対して業務効率化や生産性向上を支援して参りました。特に電話業務を主体とするコールセンターにおいては、時間外での問い合わせ対応やあふれ呼対応で効果を発揮します。一例では、電話が繋がらずに機会損失を招いていたあふれ呼の電話を「commubo」が担うことにより、全体の約 80%を対応完了する実績が出ています。また最近の新コロナウィルスの影響により、出社が難しい状態での電話対応の代行等、電話対応業務全般に対する AI 自動化手段として好評をいただいております。

コールセンター業務の実態は、電話呼量が一定ではなく時間帯や季節シーズンによっても変動し、しかも同時通話応対数も急激に変化するケースも少なくありません。このような状態を適切にマネージメントし、顧客満足度を損なうことなく、コストバランスを保ったコールセンター運用が求められています。

この度、ソフトフロント独自のリアルタイムで動的なロボットスケラビリティを実現する「Softfront DR3^{*}アーキテクチャ」を開発し、メジャーバージョンアップとして自然会話 AI プラットフォーム「commubo」バージョン 3 に適用いたします。

これにより、変動する呼量に応じて自動的に AI ロボットが増減して連動対応し、同時数百通話を超える呼量にも十分に対応できるようになりました。

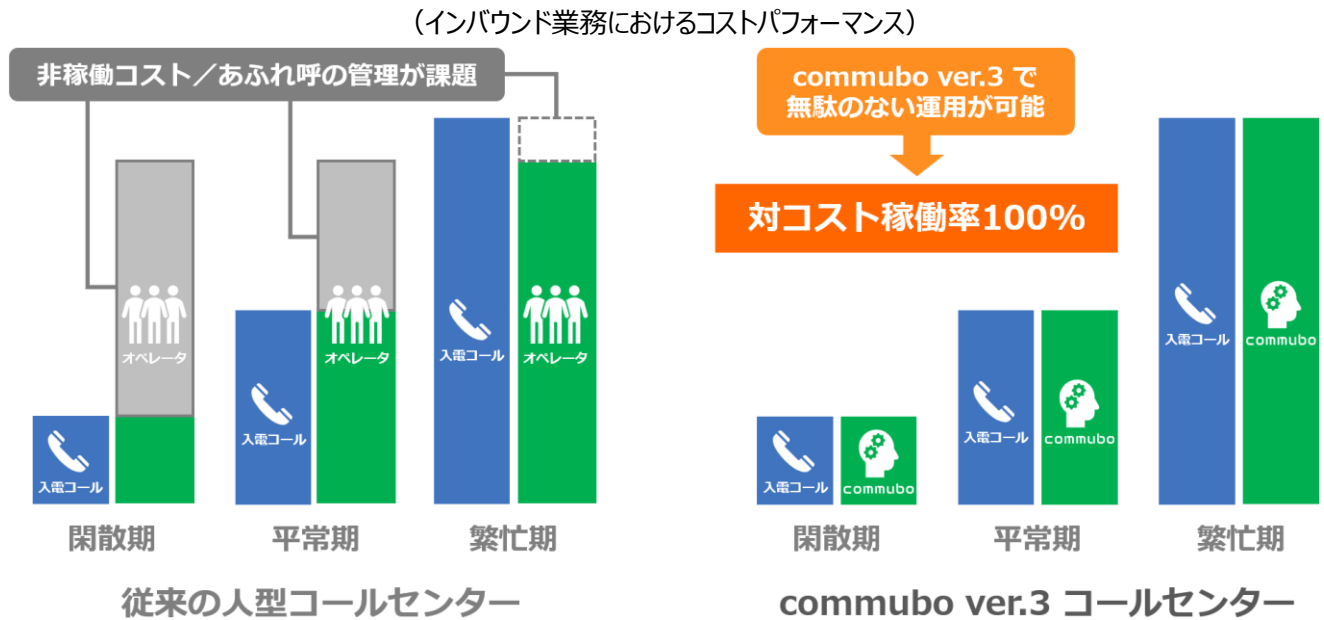
（電話呼量の変動を吸収し、動的に AI ロボットが増減）



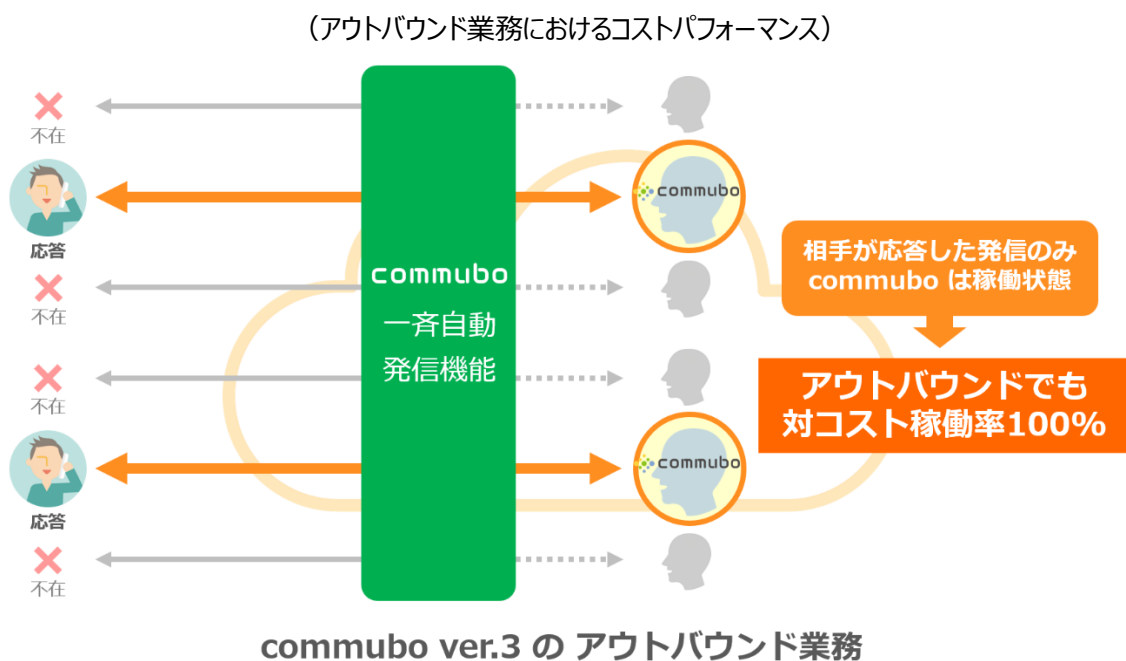
*DR3 : Dynamic Realtime Robotics Robot management

自然会話 AI プラットフォーム「commubo」バージョン 3 は、インバウンド業務とアウトバウンド業務双方で高いコストパフォーマンスを発揮します。

インバウンド業務では、入電ピークに合わせた体制は不要となり、繁忙期（シーズニング）にも十分対応できることとなります。



アウトバウンド業務では、これまで一般的に使われてきた「プレディクティブコール」のような架電処理と対応業務を分離した効率化処理と同様の処理が「commubo」バージョン 3 では可能となります。電話架電後に相手が応答した場合にのみ「commubo」が稼働状態に自動的に入りますので、テレマーケティング業務で用いられる一斉自動アウトバウンドコールでも最適化が図れます。



この他、「commubo」バージョン 3 では、次のような改良も加えられています。

- 複数人での作業分担が可能な細やかな操作権限設定
- 聞き取り向上のためのカスタムシーンセレクト
- よりクリアで臨場感あふれる会話が体験できる高音質電話への対応
- 操作性と作業効率がアップするシナリオエディタ
- 従量課金プランの追加

詳しくは、以下の commubo バージョン 3 のサイトをご覧ください。

▼commubo バージョン 3 サイト

<https://commubo.com/>

今回の「commubo」メジャーバージョンアップにより、ソフトフロントジャパンは、従来のコールセンター業務における人手による対処では難しかった課題をコストパフォーマンスと共に解消し、従業員と AI ロボットの共存による全体最適化を企業の皆様にご提案して参ります。

◆新日本製薬株式会社 コミュニケーション戦略部 パートナースHIP開発課 課長 梶原晋平様からのコメント
この度の自然会話 AI プラットフォーム「commubo」のメジャーバージョンアップを歓迎いたします。
通販業界では、あふれ呼による機会損失が課題でしたが、自社では「commubo」を導入することで大きな改善が見られています。IVR とは異なり、「commubo」の自然な会話音声がお客様に安心感を与えていることも要因の一つだと感じています。
今後、あふれ呼以外の業務への適用も視野に、「commubo」の活躍に期待したいと思います。

ソフトフロントジャパンは、コミュニケーションテクノロジー企業として、企業の皆様の劇的な業務効率化と飛躍的な生産性向上をもたらすことを目指し、事業活動を拡大展開して参ります。

【株式会社ソフトフロントジャパンについて】

ソフトフロントジャパンは、ソフトフロントホールディングスの子会社として 2016 年 8 月の発足以来、表現力豊かにつながる・伝わるコミュニケーションプラットフォームとして、通話・ビデオチャット・メッセージによるリアルタイム・コミュニケーションを中心とした各種製品やサービスを提供しています。最近では永年培ってきた音声伝送技術を元に、AI や自動化技術も取り入れ、電話業務を自動化するクラウドテレフォニーサービスプラットフォーム「telmee」や、自然会話 AI プラットフォーム「commubo」を展開し、様々な事業領域で新しいコミュニケーションビジネスを創出しています。

⇒ <https://softfront-japan.co.jp/>

【commubo に関するお問合せ】

株式会社ソフトフロントジャパン

コミュニケーションプラットフォーム事業本部 前田

TEL : 03-6550-9930 FAX : 03-6550-9296 E-mail : sales@softfront-japan.co.jp

【リリースに関するお問合せ】

株式会社ソフトフロントホールディングス

グループ業務推進室 鈴木

TEL : 03-6550-9270 FAX : 03-6550-9296 E-mail : press@softfront.co.jp